



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

✓ 內容取材自職業訓練局零售
管理證書課程的部分科目
(資歷架構第三級別)

零售工作坊 (2017年2月至4月)

對象：零售業前線人員

上課地點：銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈10樓

費用：會員公司 - 每位\$580 | 非會員公司 - 每位\$650

導師：MR. JOSEPH CHOW (職業訓練局培訓導師)

形式：導師講解、小組討論、角色扮演、個案研究、短片觀看、互動遊戲等

2月22日 (星期三)
9:30AM - 5:30PM

掌握壓力管理 與AQ逆境商數

工作坊內容：

- 壓力的來源和對我們的影響
- 如何去舒緩壓力
- 何謂AQ逆境商數
- AQ對我們的工作有什麼幫助
- 如何改進我們和旁人的AQ

學員在完成本課程後，能掌握克服壓力的方法，和透過AQ逆境商數去激勵自己及旁人，從而增加自己及團隊的工作效率和競爭力。

按此報名

名額有限 先到先得

3月24日 (星期五)
9:30AM - 5:30PM

已額滿

掌握和運用教練技巧

工作坊內容：

- 教練扮演的角色
- 你屬於那一種教練
- 教練心法
- 教練絕招

完成課程後，學員能認識教練的角色；掌握有效的教練技巧；和把教練技巧運用於工作中，協助同事發揮潛能及改善工作表現。

按此報名

掌握及建立顧客的忠誠

工作坊內容：

- 顧客服務的真諦
- 顧客的獨特性
- 顧客的真正需要
- 贏取顧客心的錦囊

修畢此課程後，學員能認識顧客服務的真諦；了解顧客的真正需要；掌握顧客的獨特性；有技巧地推行「顧客體驗」來贏取顧客，吸引他們消費，令他們變成忠誠客戶，從而為企業提升業績。

按此報名

4月26日 (星期三)
9:30AM - 5:30PM

報名詳情：

李小姐 2866 8311 event@hkrma.org

課程內容：

職業訓練局 2708 6402

*歡迎公司包班，讓員工累積學分，以獲取零售管理證書(資歷架構第三級別)